



**RAPPORT N° 6
DU COORDINATEUR CONFIDENTIALITE
DE L'INTERCOMMUNALE I.E.H.**

Article 17 alinéa 2 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et article 7 alinéa 2 de l'arrêté du 16 octobre 2003 relatif aux gestionnaires de réseaux gaziers

TABLE DES MATIERES

Chapitre I : Préambule	Page 3
Chapitre II : Création d'une nouvelle société exploitante des réseaux - ORES	Page 4
Chapitre III : Les services Access&Transit et Relevé et Validation Comptage – Services internes à ORES	Page 6
Chapitre IV : N'ALLO	Page 9
Chapitre V : INDEXIS	Page 18
Chapitre VI : Relation avec les producteurs	Page 19

Chapitre I

Préambule

L'article 17 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif aux gestionnaires de réseaux stipule que : *«le gestionnaire de réseau veille à recueillir et à consigner les informations personnelles et commerciales dont il a connaissance dans l'exécution de ses tâches sous une forme et dans des conditions propres à en préserver la confidentialité. Il garantit la séparation systématique entre ces données et celles qui sont susceptibles de connaître une publicité.*

Le gestionnaire du réseau désigne une personne, indépendante des producteurs, fournisseurs aux clients éligibles et intermédiaires, spécialement chargée de la coordination des mesures adoptées en application du présent article. La CWAPE peut solliciter à tout moment de la personne ainsi désignée un rapport sur l'application de ces mesures. »

L'article 7 de l'arrêté du 16 octobre 2003 relatif aux gestionnaires de réseaux gaziers contient des dispositions identiques.

L'intercommunale I.E.H. a désigné jusqu'au 5 février 2009 la société gestionnaire IGRETEC, au titre de coordinateur, pour assumer cette mission.

La société ORES, filiale des GRD mixtes wallons, a été désignée par l'intercommunale et est dorénavant chargée de la coordination des mesures adoptées en application des articles 17 et 7 précités.

Cette désignation prend effet à la date de création d'ORES, soit le 6 février 2009.

Le présent rapport a pour objet d'exposer les mesures prises au cours de l'année 2009 pour répondre mieux encore à l'objectif de préserver la confidentialité des informations dont I.E.H. a connaissance dans l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées.

Chapitre II

Création d'une nouvelle société exploitante des réseaux – ORES

La S.C.R.L. Netwal a été créée en avril 2008 avec le statut de filiale d'Electrabel ; en octobre 2008, Electrabel a fait apport à la société Netwal de sa branche d'activité « Gestion Réseaux Wallonie ». Ces deux étapes préparaient la cession complète aux GRD mixtes wallons de toutes les parts sociales qu'Electrabel détient en Netwal. Au terme de cette cession, Netwal, sous la dénomination d'ORES, est devenue, le 6 février 2009, filiale à 100 % des GRD mixtes wallons ; elle exerce les tâches stratégiques et confidentielles qui pèsent sur les gestionnaires de réseaux en vertu des dispositions des Décrets gaz et électricité ainsi que, comme le prévoient les décrets de juillet 2008 et les statuts des GRD, l'exploitation journalière des réseaux.

Par ailleurs, conformément aux décrets du 17 juillet 2008 modificatifs du décret électricité et du décret gaz, un accord a été conclu entre Electrabel et les communes associées des GRD mixtes pour permettre aux pouvoirs publics de monter en puissance dans le capital des GRD mixtes à hauteur de 70 % dès 2009 et à hauteur de minimum 75 % + 1 part sociale pour le 31 décembre 2018 au plus tard.

Comité d'Ethique

ORES, société indépendante, filiale des GRD mixtes, s'est dotée de structures propres parmi lesquelles outre le Conseil d'Administration, un Comité d'Ethique.

I. Le Comité d'Ethique en ORES

Le Comité d'Ethique est un Comité constitué au sein du Conseil d'Administration en application de l'article 14 des statuts.

La Charte de Gouvernement d'entreprise établit les principes applicables à ce Comité.

II. Mission du Comité d'Ethique

Le Comité d'Ethique est chargé de contrôler le respect, par le personnel, des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales.

Pour ce faire :

1. Le Comité d'Ethique bénéficie d'un accès illimité à tous les processus et à toutes les procédures mises en place ainsi qu'au personnel de la société.
2. Le Comité d'Ethique aura à sa disposition le contenu actualisé de tous les processus traitant des informations personnelles et commerciales.
3. Le Comité d'Ethique pourra entendre n'importe quel membre du personnel ayant accès à pareilles données.

III. Confidentialité des informations personnelles et commerciales

Sur base d'une lecture combinée des dispositions décrétales et du Règlement du Comité d'Éthique, les administrateurs, le personnel d'ORES et ses sous-traitants doivent respecter les règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales. Tel que le précise l'article 16 bis § 1^{er} du décret électricité, ces données personnelles et commerciales sont considérées comme relevant du secret professionnel et sont celles reprises aux articles 12, § 2 et 16, § 1^{er} du décret.

Les données personnelles et commerciales sont à ce titre confidentielles et relèvent du secret professionnel. L'article 16, § 1^{er} du décret ne précise pas exactement à qui sont dévolues les tâches stratégiques ou confidentielles. Il n'en demeure pas moins que le Comité d'Éthique doit reprendre à son compte les données reprises à l'article 16, § 1^{er} en ce qu'elles revêtent un caractère confidentiel. Le Comité d'Éthique est strictement chargé de contrôler le respect, par les administrateurs, personnel et sous-traitants d'ORES, des règles relatives à la confidentialité des données visées à l'article 12, § 2 et 16, § 1 c) du décret électricité.

Il est essentiel ici de distinguer l'organe ou la personne compétentes pour gérer les données susévoquées et la mission du Comité d'Éthique dont le rôle est de contrôler le respect des règles ou procédures mises en place.

Cette notion de « données » est à resituer dans le cadre des missions exercées par le Gestionnaire de Réseaux de Distribution et par sa filiale, ORES conformément aux articles 12 et 16 des décrets tels que repris ci-après :

Pour paraphraser l'article 12, § 1^{er}, 4^o du décret électricité, les données sont :

- personnelles : en ce qu'elles touchent directement à la personne physique ou morale ici considérées comme utilisateur de réseau ou catégories d'utilisateurs du réseau ;
- commerciales : en ce que l'utilisation des données relatives à cette personne afférentes à son alimentation ou sa consommation de gaz et de l'électricité pourrait donner un avantage concurrentiel à un opérateur censé ne pas les détenir ou autrement dit, il convient d'éviter toute « *discrimination (notamment) en faveur des associés du gestionnaire de réseau ainsi que des entreprises liées à ces associés ou au gestionnaire de réseau* » (article 12, § 1^{er}, 4^o).

Enfin, il convient de préciser que ces notions ne sont pas à confondre avec la notion de « secret des affaires » à laquelle le personnel d'ORES est tenu dans le cadre de l'examen des dossiers de marchés publics, notamment.

Le Comité d'Éthique examine depuis 2009, sur bases des dispositions précitées les processus ou procédures mis en place en ORES ou par les sous-traitants d'ORES établissant le respect des dispositions en matière de confidentialités des données.

Il s'est réuni à cet effet à trois reprises en 2009 le 3 avril, le 11 juin et le 10 décembre.

Chapitre III

Les services Access&Transit et Relevé et Validation Comptage – Services internes à ORES

1. Description des activités

Les services Access&Transit et Relevé et Validation Comptage font partie du département Gestion du Marché & Clientèle. Ce département gère d'une part, tous les processus du marché libéralisé et d'autre part, les obligations de service public sociales.

Le service Access&Transit gère le registre d'accès. Le registre d'accès est la pièce maîtresse du marché libéralisé. Il s'agit de la base de données à partir de laquelle s'organisent les relations et les échanges entre les différents acteurs du marché et les GRD. C'est en fait l'instrument qui garantit la mise à jour et les flux d'informations. Chaque point d'accès (appelé aussi point de fourniture) y est répertorié via son code EAN. Derrière ce code, on retrouve principalement les données du client, celle de son fournisseur et quelques autres informations utiles. Couplé à IMDMS - la base de données répertoriant les consommations de chaque point de fourniture - le registre d'accès donne une image complète du marché.

Le service Relevé et Validation Comptage regroupe les releveurs et les valideurs. Leur rôle est de relever les données de consommation chez les clients pour tout le territoire couvert par ORES et de les valider, c'est-à-dire de vérifier si les relevés sont cohérents au regard des statistiques et historiques de consommation ou des critères climatiques. Le service gère à la fois la relève annuelle des compteurs des clients résidentiels et petits professionnels (une visite tous les deux ans et l'envoi d'une carte l'autre année), la relève mensuelle (une visite tous les mois) et la relève à distance à intervalles réguliers pour les gros consommateurs (quart-horaire pour l'électricité et horaire pour le gaz).

La gestion journalière des applications informatiques utilisées par les deux services susmentionnés - le registre d'accès pour Access&Transit et IMDMS pour le service Relevé et Validation Comptage – est confiée à Indexis, filiale d'ORES et EANDIS.

2. Mesures spécifiques adoptées au sein des services examinés

- **Service Access&Transit**

L'infrastructure informatique est sécurisée et l'accès à l'application est individualisé et réservé aux membres de l'équipe Access&Transit. Toute nouvelle demande d'accès est soumise à l'approbation du cadre responsable du service.

Les fournisseurs ont également accès à l'application mais chaque fournisseur ne peut disposer que des données des clients pour lesquels il a reçu une acceptation d'enregistrement sur le point d'accès de la part du registre d'accès. Les règles de sécurité et d'accès de l'application informatique gèrent cette mise à disposition limitée de l'information liée au point d'accès.

Outre cette sécurisation via l'application informatique le service Access&Transit même ne communique des renseignements par mail ou par téléphone sur le point d'accès qu'au fournisseur reconnu sur ce point d'accès. Il va de même pour l'historique du point d'accès.

Si un fournisseur lance un scénario de marché drop ou pose d'un compteur à budget -ce qui sous-entend que le client a des difficultés de paiement-, un autre fournisseur qui lancerait un switch (changement de fournisseur) sur le point d'accès ne recevra pas comme message de retour qu'un drop ou une pose d'un compteur à budget sont en cours mais qu'un scénario de fin de contrat est en cours. De ce fait, le nouveau fournisseur ne pourra pas prendre connaissance des difficultés de paiement du client.

Access&Transit ne communique des renseignements par téléphone, par courrier ou par mail qu'au client qui se trouve sur le point d'accès et seulement durant la période d'occupation de ce client. Le client final n'a pas accès à l'application informatique même.

Une traçabilité est possible de toutes les transactions du marché ainsi que des envois de données. Une traçabilité est également possible des actions de chaque personne ayant accès à la base de données.

Les documents du service Access&Transit portent tous le logo de confidentialité. Les procédures et instructions du service sont uniquement accessible par le service même.

- **Service Relevé et Validation Comptage**

L'infrastructure informatique est sécurisée et l'accès à l'application est individualisé et réservé aux membres des équipes Relevé et Validation Comptage. Toute nouvelle demande d'accès est soumise à l'approbation du cadre responsable du service.

Les fournisseurs ont également accès à l'application mais chaque fournisseur ne peut disposer que des consommations des clients pour lesquels il a reçu une acceptation d'enregistrement sur le point d'accès de la part du registre d'accès. Les règles de sécurité et d'accès de l'application informatique gèrent cette mise à disposition limitée de l'information liée aux consommations du point d'accès.

Un client qui souhaite connaître son historique de consommation le recevra sur l'adresse d'expédition du client fournie par le fournisseur. Il peut être envoyé à une autre personne ou à un fournisseur mais ceux-ci doivent avoir un mandat écrit.

Une traçabilité est possible de toutes les transactions du marché ainsi que des envois de données. Une traçabilité est également possible des actions de chaque personne ayant accès à la base de données.

Les PC portables des agents releveurs qui permettent l'introduction de l'index sur place sont sécurisés par un mot de passe.

3. Mesures en cours

En 2008, une évaluation des risques IT liés aux applications gérées par Indexis a eu lieu. On peut conclure de cette étude qu'une gestion de sécurité cohérente et structurée manque en ce moment au sein d'Indexis et repose essentiellement sur les règles de bonnes pratiques des sous-traitants IBM et Ferranti. Le Conseil d'Administration d'Indexis du 19 juin 2009 a décidé de procéder à une étude qui vise la mise en place d'une politique et d'une structure de Security IT conforme aux normes COBIT et ISO.

Chapitre IV

N'ALLO

En 2009, la société N-Allo n'a adopté aucune nouvelle mesure nécessitant une modification du document inséré dans le rapport 2008.

○ **UN MODELE PARTAGE : UN DEFI**

En matière de technologie, les principes fondamentaux d'un contact center peuvent être à certains égards considérés comme antagonistes.

Il s'agit en effet et dans le même temps :

- de mutualiser certaines infrastructures qui sont partagées entre un nombre important de clients : en regard des coûts associés à cette technologie mais aussi à sa complexité, la mutualisation est un objectif en tant que tel ;
- d'assurer dans le même temps l'indépendance nécessaire entre le traitement et les données associées à chacun de ces clients.

La rencontre de ces deux objectifs est donc un souci constant pour le management du Contact Center et se traduit par la mise en œuvre de solutions propres, d'infrastructures spécifiques.

○ **LES ELEMENTS CONSTITUTIFS D'UN CONTACT CENTER**

La Plateforme de communication

La plateforme de communication englobe l'ensemble des moyens qui sont mis en œuvre pour assurer les traitements en amont de la distribution de tous les types d'interactions ⁽¹⁾ pour son traitement : mise en attente et diffusion de message (pour les appels), routage et distribution (pour toutes les interactions),...

Les moyens mis en œuvre pour ce faire sont :

- les lignes téléphoniques qui apportent les appels au sein de l'organisation pour les interactions téléphoniques ;
- le lien IP qui apporte au sein de l'organisation les autres types d'interactions ;
- le central téléphonique qui assure tous les traitements sur ces appels ;
- les autres serveurs qui assurent les traitements sur les autres interactions : serveur mail, serveur documentaire,...

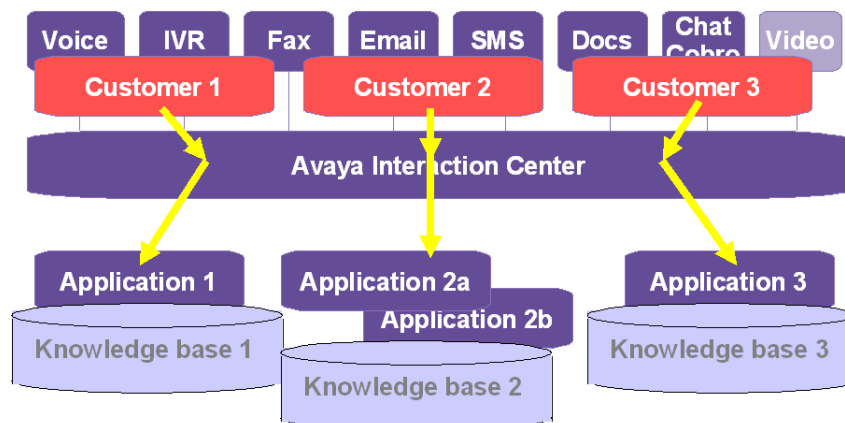
¹ Il y a lieu en effet de ne plus considérer que les interactions téléphoniques. L'évolution des modes de communication amène effectivement N-Allo à traiter également les mails, les SMS et bientôt les interactions supportées sur le web : chat, co-browsing,...

- les applications en marge de ces applications assurant le reporting et le monitoring de chacun de ces canaux de communication.

AIC : Avaya Interaction Center

AIC est un ensemble logiciel qui permet d'interfacer les différents canaux de communication avec les applications contenant des données (CRM). Chez N-Allo, AIC est particulièrement utilisé pour les fonctions suivantes :

- Reconnaissance de l'émetteur de l'interaction : sur base de son numéro de téléphone pour un appel téléphonique ou pour un SMS, sur base de son adresse mail pour un mail, sur base de son identification pour une interaction Web,... Depuis mars 2009, et pour certains donneurs d'ordre, l'IVR est également utilisé afin de capturer l'identification du client ;
- Transfert de l'interaction vers la seconde ligne ou vers les services spécialisés de nos donneurs d'ordre ;
- Ouverture automatique de l'application permettant de traiter l'interaction en fonction du canal utilisé et de l'identification de l'émetteur de l'interaction.



AIC est en fait une extension de ce que l'on appelait le CTI (Computer-Telephony Integration), mais celui-ci ne s'appliquait qu'aux interactions de type téléphonique.

AIC est un logiciel opérationnel qui ne contient aucune donnée sensible : il se limite à référencer chacune des interactions (un appel, un mail,...) et son 'histoire' au sein de l'organisation (ligne d'entrée, routage appliqué, opérateur qui a assuré le traitement, transfert éventuel,...). Pour toute donnée propre à un client, il s'adresse aux systèmes d'information de nos différents donneurs d'ordre.

Le CRM

Le CRM est l'application centrale du Contact Center. Il est l'espace principal de travail pour les opérateurs. C'est là que l'opérateur reçoit et ensuite traite les interactions.

Pour ce faire, il dispose de trois grands types de données au sein du CRM :

- Toutes les données permettant d'identifier le client si cette identification n'a pu se faire en amont dans le traitement auquel cas cette fonctionnalité est automatisée ⁽²⁾ ;
- Les cases (tickets) associées à ce client, une fois qu'il est identifié ;
- Les processus de travail qui permettent de traiter les interactions avec les clients : il s'agit là d'un catalogue de procédures propres à chacun des donneurs d'ordre et qui sont mises à la disposition des opérateurs pour assurer dans les meilleures conditions de qualité et de traçabilité le traitement des interactions. Ces processus sont de plus en plus accompagnés d'informations complémentaires dont les opérateurs peuvent avoir besoin dans le traitement.

Deux types d'application CRM existent au sein de N-Allo :

- les applications des donneurs d'ordre : de plus en plus de donneurs d'ordre disposent de leur propre application CRM ;
- l'application CRM de N-Allo : cette application est à la disposition des différents donneurs d'ordre ayant besoin de ces fonctionnalités.

Les applications clients

Pour certaines procédures de travail, l'opérateur peut être appelé à consulter ou à effectuer des mutations dans les applications des donneurs d'ordre. Ces applications sont propres à chacun des donneurs d'ordre de N-Allo. L'accès à ces différentes applications est géré par une 'password policy' défini avec chacun des donneurs d'ordre.

Le reporting/monitoring

Le reporting est l'ensemble des moyens qui permettent de mesurer l'activité réalisée au sein du Contact Center. Le monitoring permet de remonter les mêmes informations mais en temps réel afin de pouvoir intervenir directement sur les opérations.

² Fonction Screen Pop Up qui assure l'ouverture automatique du dossier du client sur base d'informations collectées préalablement

Le reporting et le monitoring sont réalisés principalement sur les informations collectées au sein de l'AIC : on y dispose là de toutes les informations quantitatives relativement :

- à l'activité sur chacun des points d'entrée pour les différents types d'interaction : les points d'entrée sont propres à chacun des donneurs d'ordre. Il s'agit d'un numéro de téléphone, d'une adresse électronique, d'un numéro de SMS,...
- à l'activité des opérateurs ;
- à la durée de traitement des interactions.

Les réseaux

L'ensemble des systèmes sont reliés par des réseaux hybrides. N-Allo ayant migré l'ensemble de sa technologie vers l'IP, la totalité des connections sont des liens IP. Ces réseaux sont particulièrement importants dans l'organisation N-Allo eu égard à sa structure sur 6 sites et au nombre de ses clients. N-Allo a également une connectivité importante avec plusieurs donneurs d'ordre extérieur à l'organisation.

LA MISE EN ŒUVRE AU SEIN DE N'ALLO

○ LE MODELE

De par son organisation, son architecture et sa gestion, l'ensemble de la plateforme de N-Allo est mise à la disposition des différents sites opérationnels et des différents donneurs d'ordre selon un modèle que l'on connaît aujourd'hui sous le nom de SaaS (Software as a Service). Les éléments actifs qui sont décrits ci-dessous sont distribués de façon transparente sur le réseau interne de l'organisation et sont intégrés de façon à offrir des services de façon tout à fait distincte aux différents utilisateurs sur les différents sites de N-Allo ou de donneurs d'ordre externe.

L'évolution du marché vers ce type de modèle est une réalité mais est également importante pour N-Allo : en effet, de façon presque systématique maintenant, les solutions logicielles sont construites pour permettre le fonctionnement dans ce type d'architecture ; elles offrent donc les mécanismes de cloisonnement entre les activités supportées.

○ LA PLATEFORME DE COMMUNICATION

La plateforme de communication en tant que telle est une infrastructure totalement partagée, en ce sens qu'elle est unique pour l'ensemble de l'organisation et de ses clients.

Cependant au sein de celle-ci, ont été définis les cloisonnements suivants :

- Pour chaque donneur d'ordre de N-Allo, un cluster étanche est défini ; on retrouve au sein de ces clusters les différents points d'entrée de chacun des donneurs d'ordre (DDI : ce sont les numéros d'entrée propres à chacun des donneurs d'ordre, les 'functional mailboxes',...).
- Pour chacun de ces points d'entrée, des règles de routage propres ont été définies : par règle de routage propre, il faut entendre que chaque interaction reste dans le cluster au sein duquel elle est rentrée.

L'isolement des activités les unes par rapport aux autres fait régulièrement l'objet de test et de plus en plus de configuration assurant cette exclusion.

De plus, afin d'assurer l'isolement des activités de chacun des donneurs d'ordre, ceux-ci disposent de leurs propres PRAs (bouquet de lignes d'entrée). Il n'y a plus, comme c'était le cas auparavant, d'effet d'échelle entre les différentes activités.

○ AIC

L'AIC hérite du cloisonnement réalisé au niveau de la plateforme de communication : sa fonction se limite à la distribution des interactions reçues sur les différents canaux aux opérateurs disposant des compétences propres pour les traiter.

○ LE CRM

Depuis la libéralisation du marché en janvier 2007, la situation s'est très largement simplifiée : en effet, le traitement des interactions pour ECS se fait directement dans l'environnement NRP de ECS, tandis que seuls les gestionnaires de réseau continuent d'utiliser l'application CRM qui est opérationnelle chez N-Allo. Cette dernière ne contient donc plus que des données propres aux gestionnaires de réseau et elle ne peut être accédée que par des opérateurs actifs pour les gestionnaires de réseau. Les autres donneurs d'ordre de N-Allo disposent également de leurs applications propres.

Les applications CRM des gestionnaires de réseau sont par ailleurs hébergées sur des infrastructures distinctes disposant de leurs propres bases de données.

○ LES APPLICATIONS CLIENTS

Les opérateurs qui doivent accéder pour consulter ou effectuer des mutations les applications de nos donneurs d'ordre voient également ces applications comme des ensemble disjoints. Ceci au travers des mécanismes suivants :

- L'ouverture des applications se fait de façon totalement automatisée en fonction du profil de l'opérateur, et donc en fonction du client pour lequel il travaille.
- L'accès à ces applications requiert une identification personnelle (profil) qui est propre pour chacun des donneurs d'ordre.
- Depuis janvier 2009, une application de Single Log On assure également que seules applications réservées à un certain profil ne puissent être ouvertes.

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie en Wallonie et plus encore depuis la migration vers l'environnement Full ISU Lopex, les opérateurs disposent maintenant pour chacun des donneurs d'ordre d'un seul environnement client dont les accès sont contrôlés par les logins et passwords.

○ LE REPORTING ET LE MONITORING

Ces deux activités essentielles pour un contact center se font sur des bases qui garantissent la totale indépendance entre les différents donneurs d'ordre. Il s'agit en effet :

1. des points d'entrée (lignes d'appels, mailboxes,...) : elles sont propres à chacun des donneurs d'ordre ;
2. des skills (compétences) des opérateurs : elles sont, pour ce qui est des activités Fournisseur et Gestionnaire de Réseaux, incompatibles.

○ LES RESEAUX

Prenant en compte que l'ensemble de nos applications sont extrêmement critiques en matière de sécurité, de disponibilité et de continuité, nos différents réseaux sont extrêmement sécurisés. En particulier, les mesures suivantes sont mises en œuvre :

- pas d'entrée du monde extérieur en dehors d'un protocole de sécurisation extrêmement sévère supporté par des firewalls ;
- pas d'accès au réseau sans une identification préalable et personnelle de l'opérateur ;
- monitoring permanent de l'activité sur le réseau ;
- tracing de l'ensemble des actions réalisées au sein de nos différents systèmes.

En matière de sécurisation et d'isolement, N-Allo a mis en oeuvre une structure en subnetworks, chacun des donneurs d'ordre se trouvant ainsi isolé sur son subnetwork propre. Cette nouvelle structure du réseau est en cours de mise en oeuvre et est opérationnelle depuis juillet 2007.

Il faut noter par ailleurs que ces mesures de sécurisation font régulièrement l'objet d'audit de la part de certains de nos donneurs d'ordre qui se doit de préserver d'une part l'accès à leurs systèmes d'information et d'autre part la confidentialité des informations disponibles chez N-Allo.

○ SYNTHÈSE

En mettant ces différents moyens en oeuvre, N-Allo peut ainsi garantir une totale étanchéité entre les activités liées aux différents donneurs d'ordre. Nous retraçons dans cette synthèse comment cette étanchéité est assurée tout au long du traitement :

- Au sein de la plateforme de communication : ce sont des numéros propres, des mailboxes,... pour chacun des donneurs d'ordre ;
- A chacun de ces points d'entrée sont associées des règles de routage qui amènent les appels vers des opérateurs propres à chacun des donneurs d'ordre ;
- Ceux-ci identifient le client soit
 - au sein d'application qui sont spécifiques pour chacun des donneurs d'ordre et qui plongent dans des bases de données distinctes hébergées sur des machines distinctes ;
 - soit directement dans l'application propre au donneur d'ordre ;
- Les processus de traitement des interactions sont propres à chacun des donneurs d'ordre et ils sont accessibles dans les écrans qui sont eux-mêmes spécifiques ;
- Le stockage des interactions se fait dans les environnements propres ;
- Tout le suivi de l'activité se fait sur base de critères qui sont également propres à chaque donneurs d'ordre (ligne, compétences,...) ;
- Le réseau en oeuvre au sein de notre organisation est particulièrement sécurisé afin d'empêcher toute intrusion externe ou toute indiscretion par rapport aux données.

Remarque : la notion d'incompatibilité entre les skills des opérateurs est discutée avec chacun des donneurs d'ordre et tient donc compte de toute exigence particulière.

Ainsi dans le monde libéralisé, il y a stricte incompatibilité entre les opérateurs travaillant pour les activités des Gestionnaires de Réseau et les activités du Fournisseur tandis que des effets d'échelle entre les activités Fournisseur et celles d'autres donneurs d'ordre n'ayant rien à voir avec le marché de l'électricité sont mis en oeuvre afin d'optimiser la capacité de production de l'organisation.

ORGANISATION OPERATIONNELLE

○ ORGANISATION GENERALE

Les activités opérationnelles de N-Allo sont distribuées au sein de 3 BU (Business Units).

Une BU est une entité gérée de façon totalement autonome et sous la direction d'un BU Executive.

Ces BUs regroupent les activités de la façon suivante :

- BU ECS (Electrabel Customer Services) : regroupe sur l'ensemble des sites de N-Allo les activités pour Electrabel ;
- BU NET : regroupe également sur l'ensemble des sites les activités pour les gestionnaires de réseaux du secteur énergie mais aussi pour d'autres clients gestionnaire de réseaux, par exemple pour la distribution d'eau ;
- BU Outbound : regroupe l'activité Outbound principalement sur le site de Bruxelles dans l'entité Brucall.

Les activités dans ces entités sont gérées de façon totalement distinctes et les opérateurs appartiennent exclusivement à l'une ou l'autre de ces entités :

- il n'y a aucune communication directe (transfert d'interactions, routage d'interactions,...) entre les deux entités ;
- les parcours de formation et de suivi des opérateurs sont totalement distincts.

Cette organisation opérationnelle est le prolongement de l'infrastructure technique et permet d'assurer sur ce niveau également la totale indépendance entre les différentes activités.

○ ORGANISATION PHYSIQUE

en fonction des besoins propres, une isolation physique peut également être assurée entre certaines activités. Les mesures en oeuvre chez N-Allo sont par exemple les suivantes :

- Certains donneurs d'ordre disposent d'un local propre (avec ou sans contrôle d'accès).
- Certains donneurs d'ordre sont isolés sur des étages distincts.

- Enfin, pour certains donneurs d'ordre seule une séparation physique simple est mise en œuvre (ilots propres).

Chapitre V

INDEXIS

En complément à ce qui était précisé dans les rapports coordinateur confidentialité N° 3 et 4, il convient de préciser que durant l'année 2008, les Gestionnaires de Réseau de Distribution mixtes Flandre / Wallonie ont confié à Indexis la gestion journalière de l'application informatique et de la Datawarehouse liées à leurs Registres d'Accès ainsi que la datawarehouse des données de l'application IMDMS de gestion des comptages d'énergie.

Antérieurement, ces applications étaient toujours hébergées au sein des services IT d'Electrabel bien qu'elles soient des applications informatiques propres aux GRD qui se doivent d'être indépendants vu la confidentialité des données dont ils ont connaissance.

L'infrastructure indépendante d'Indexis, définitivement finalisée dans le cours des années 2006 – 2007 permettait de reprendre ces dernières applications pour réaliser ce qu'on appelle "l'unbundling" vis-à-vis du fournisseur historique.

Depuis 2009, ORES est devenu actionnaire d'Indexis en lieu et place des huit gestionnaires de réseaux de distribution dont elle assure l'exploitation.

Fin 2009, Indexis a lancé un projet dans le but de se conformer aux standards internationaux en matière de sécurité. Ces standards visent à garantir pour une société et au niveau de son information qu'elle gère : l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et la conformité à la législation en vigueur.

Le projet se fait en collaboration avec la société Ascore, spécialisée dans cette matière et sous l'autorité du Responsable de la Sécurité d'Indexis.

Les premiers résultats début 2010 visent la définition de la Stratégie et la Politique d'Indexis en matière de Sécurité ainsi qu'un plan à moyen et long terme pour opérationnaliser les différentes adaptations imposées par la norme.

Chapitre VI

Relation avec les producteurs

La procédure élaborée par les gestionnaires de réseau dont I.E.H. respecte strictement les dispositions du règlement technique relatives à la procédure de raccordement à la haute tension (articles 69 et suivants du règlement technique).

Cette procédure repose sur les principes et étapes suivants :

- un système de fil d'attente est mis en place sur base du principe « Premier arrivé – premier servi » ;
- le producteur prend contact avec le GRD afin d'obtenir un avis préalable sur les possibilités d'accueillir une production décentralisée sur le réseau. Cet avis gratuit est indicatif et n'engage nullement ni le GRD, ni le candidat producteur ;
- réalisation d'une étude facultative d'orientation afin d'établir un ordre de grandeur du coût de raccordement et afin que le producteur puisse évaluer la rentabilité de son projet. A cette fin, le producteur prend contact avec le GRD. Le paiement des frais d'étude conditionne l'initiation de cette étude ;
- Dans les 15 jours ouvrables de l'enregistrement du paiement, le GRD communique au demandeur un rapport qui précise :
 - l'ordre de grandeur du coût de raccordement ;
 - diverses informations technico-administratives utiles pour la réalisation du projet.
- Réalisation d'une étude détaillée. Le paiement des frais de cette étude et sa recevabilité conditionnent l'initiation de l'étude et la réservation de capacité d'accueil. Dès la réception en comptabilité du paiement des frais d'études, le GRD examine si le réseau est capable d'accepter la production demandée. Pour ce faire, il se coordonne avec le GRT/GRTL.
 1. Dans l'affirmative, le GRD fait, endéans 30 jours ouvrables (40 si $P > 1$ MW), une Proposition Technique et Financière (dénommée « PTF » dans la suite du texte), rédige un projet de contrat de raccordement en 2 exemplaires et demande au producteur de payer, à titre d'acompte, les frais liés à l'accès au réseau (terme A de la PTF). Une capacité d'accueil correspondant à la demande du producteur lui est réservée prenant cours à la date d'envoi de l'accusé de réception de la recevabilité de sa demande. Dès l'envoi des documents, le producteur dispose d'un délai de 30 jours ouvrables (40 si $P > 1$ MW) pour marquer son accord sur la proposition en renvoyant un exemplaire dûment signé du contrat de raccordement et en payant les frais liés à l'accès au réseau. Si une demande de raccordement ne conduit pas à la conclusion d'un contrat de raccordement endéans ce délai, la procédure de demande de raccordement est considérée comme caduque. Le GRD avertit le demandeur 10 jours ouvrables avant l'expiration de ce délai et informe la CWaPE en cas de caducité. Sur demandes motivées, le demandeur peut

obtenir des prolongations de ce délai, de maximum 20 jours ouvrables chacune, avec maintien de la réservation de puissance tant qu'aucune autre demande n'a été introduite. A contrario, dès réception du contrat de raccordement signé et du paiement, la capacité d'accueil réservée est définitivement acquise au producteur sauf désistement écrit de sa part ou si les travaux de raccordement n'ont pas été commandés dans un délai de 1 an (paiement de la totalité des termes B, C et D de la PTF). Dans ce dernier cas, il est possible pour le producteur de demander un délai supplémentaire de maximum 1 an pour la réalisation du raccordement pour autant qu'il apporte la preuve par une attestation d'une autorité communale ou régionale compétente que la demande de permis est bien introduite et suit son cours normal. Dans ce cas, si le délai est prolongé au-delà de 1 an, l'offre est réactualisée. A défaut de produire cette attestation ou si le producteur a confirmé l'abandon de son projet, le dossier introduit et la capacité d'accueil qui s'y rattache deviennent caducs. Les frais d'accès au réseau payés comme acompte ne sont pas remboursés.

2. Si le réseau ne peut accepter qu'une partie de la production, le GRD contacte, dans un délai n'excédant pas 30 jours ouvrables, le producteur pour voir s'il est intéressé par cette capacité d'accueil limitée. Si OUI, le GRD poursuit comme au point 1. pour la capacité d'accueil disponible et comme au point 3. pour la partie non disponible pour autant que le producteur ait confirmé par écrit la poursuite de son intérêt pour cette partie non disponible immédiatement. Si NON, le GRD poursuit comme au point 3. si la demande du producteur ne peut être scindée.
 3. Dans la négative, le GRD signale au producteur que sa demande ne peut être acceptée dans l'immédiat et l'informe du motif et si possible du délai approximatif où sa demande pourrait être acceptée soit par désistement de projets en cours et/ou investissements réalisés par les gestionnaires dans leurs réseaux. Sa demande est actée avec un ordre de priorité fonction de la date de l'accusé de réception de la recevabilité de la demande dans un fichier en attendant qu'une capacité d'accueil se libère. Cette liste reprend, sur base du critère chronologique défini, les demandes partiellement satisfaites, les nouveaux projets et les extensions de projets existants. Dès que la possibilité de capacité apparaît, le GRD reprend contact, par ordre de priorité, avec les producteurs en attente pour voir s'ils restent intéressés par leurs demandes initiales. Si OUI, la procédure reprend conformément au point 1. ou 2. En cas d'application du 2., le candidat garde son ordre de priorité pour la partie non encore complètement satisfaite. Si NON, la demande du producteur devient caduque et est retirée de la liste d'attente.
- Le projet est radié de la file d'attente si un producteur modifie notablement, en cours de procédure, les données de son installation.

Il convient de noter que la procédure ainsi mise en place n'a donné lieu à aucun litige.